

International Telecommunication Union
World Summit on the Information Society
WSIS Stocktaking Process



WSIS Stocktaking:
Success **2012**
Stories

www.wsis.org/stocktaking/prizes



World Summit Geneva 2003
Tunis 2005
on the Information Society
Turning targets into action



C7.1 ICT Applications, e-Government: Samadhan Project (NICT Indore India, Private Sector)

The project goal is to implement new e-Government capabilities. Information and communication technologies are used to enhance transparency and to reduce the processing time between requests made by citizens and their delivery by the government. It also reduces travelling obligations for citizens who live sometimes further than 4km away from the nearest service centre.

C7. ICT Applications

C7.1 e-Government: Samadhan Project(India)

Submitted by Network for Information and Computer Technology, India

Background



Figure 24 NICT Samadhan Kendra Mhow
IRTC Booking



Figure 25 NICT Samadhan Kendra Mhow

Samadhan Project Indore is an initiative of Indore Collector in association with Network for Information and Computer Technology as an implementation agency. Through these common service centres (*Samadhan Kendras*), it is envisaged to provide citizens with many services all at the same place. The services are delivered via a digital platform where citizens' request for services is tracked by a software co-relating data with the citizen charter. This software has an escalation mechanism system, which helps district administration, specially the Collector who is the head of administration, to monitor and to track the processing of any individual application. This project has created multiple centers, with multiple counters where citizen do not need to come to the Collector Office from the center of the city anymore simply to file an application.

Target Audience

The target audience in District Samadhan Project is citizens of both rural and urban area, as the Samadhan Project covers districts, blocks, Tehsils (*jurisdiction of a city*) and village areas.

Need to implement the project

It is being felt that the majority of the public is not getting government services quickly enough and that vested parties sometimes challenge the quality of the services. In order to remove the involvement of middlemen, and to make the system transparent and corruption free the Government



Figure 26 Services at
Samadhan Kendras

of Madhya Pradesh initiated the idea of the Samadhan project.

The project was implemented to make the Government operations transparent, error free and quick so that the public would not need to wait a long time as it was used to. The necessity of such a system was understood from grievances expressed by the public and from common knowledge about the current functioning of the services

Scope of the project

The citizens can access the services from various service centers (*Samadhan Kendras*), opened in different part of Indore city and blocks of Indore.

The information and services provided at these centers are as follows:

Government Services

Arms license renewal, affidavits, bank *Challan*, *Nakal*, help desk, domicile certificate, caste certificate, OBC certificate, income certificate

Additional Services

Member of Parliament Online, rail ticket, electricity bill payments

Places of implementation

Name of Samadhan Kendra	Date of opening
Samadhan Kendra Sanwer	01-12-2006
Samadhan Kendra Palika Plaza Indore	02-01-2007
Samadhan Kendra Depalpur	02-03-2007
Samadhan Kendra Mhow	13-03-2007
Samadhan Kendra Hatod	02-02-2010
Samadhan Kendra Shipra	08-05-2010

Contribution of the project to achieve the WSIS goals

- This project is based on a self sustainable model. The fund generated through the application form and the service fee is used for maintenance and improvement of these services.
- Bring awareness among rural and urban citizens about the Government services they can get benefit all in one place.
- The use of information technology and the good training of employees support the good functioning of the project.
- Empowering women by training and to contribute in their social and economic growth from the weaker section by providing employment at these centers.

Goals & timeframe

Before the Samadhan Project started, the public had to face the following situation:

- Long wait to get any service from departments, as the processes were lengthy and as they needed to go through a lot of formalities.
- The output was very slow, as the departments were overloaded with other internal activities

- It was not possible for higher authorities to get up to date reports immediately. In case they did obtain a report, they could not be sure of its authenticity.



Figure 27 NICT Samadhan Kendra Depalpur and Sanwer Tehsils

The goal of the project was to bring a thorough improvement to the system. The new system will not allow malpractices or mishandling of data. The public can also immediately complain if they feel this is not followed properly.

The information centre works as a complimentary setup of a larger unit for the right to information, following the Indian Government's policy to bring transparency. This unit is strictly bound to provide the needful services to citizens without any delay. The citizens have responded overwhelmingly positively to the project. Teamwork takes an important place to achieve the goals in the *Samadhan Kendras*.

Project's added value and importance

Day to Day operation

Applicants buy, fill up the form and submit it to the *Samadhan Kendra* with the attached documents from 10:00am to 1:00pm. After this, a related officer processes the application. After 4:00pm the required certificate are given to the applicants. Every day the software is updated.

Since all domicile certificates are provided under the Lokseva Guarantee Act 2011, the Tehsil Samadhan has to give other related services and certificates online.

The project can be easily replicated all over India and in other countries, since the services are also provided in other states in a similar fashion. So the implementation of the project will be easy and the public can also welcome it in other states and countries. The software is developed and maintained free of cost by the National Informatics Centre, which has its Headquarters in New Delhi, State Units in all the 28 State capitals and in the 7 union territory headquarters and district centres in almost all the districts of India. The Organization has a large pool of efficient technical manpower. The National Informatics Centre has implemented a large number of nation wide projects successfully. So the project is easily transferable and can be implemented all over India through the National Informatics Centre.

Challenges

The biggest challenge that was faced concerned finding suitable premises, the lack of general awareness among the public, and the lack of availability of computers. The Collector Indore intervened directly and addressed the various administrative problem. The technical problem pertaining to a lack of updated data at the back end was overcome by dividing the process flow into two parts: the front end and the back end. The front end processes the citizen charter and the escalation mechanism, The back end implements a typical digital input output mechanism. The public private partnership has provided a capital investment of Rs50 but lacked trained human resources to work at the counter.

Requirements of Process re-engineering and Legal Framework Technology Architecture

The system was previously manually operated, with each department having their own procedures and criteria. When a system to bring different departments under one roof was planned, a lot of practical difficulties aroused:

- Designing a common application form for different services given by different departments
- Finding out manpower who can handle computer operations and are also aware of departmental activities so that they can effectively work at the front office

- Setting up infrastructure and scheduling the activities of the centre as well as at the respective departments so that the services can be delivered on the same day than they are requested.

For these activities a process re-engineering“ of the system was done and contributed to the success of the system.



Figure 28 NICT Samadhan Kendra Palika Plaza Indore District

Conclusion

The achievement of this project is shown through statistical data of citizens subscribing to the services.

Table 1 Statistical data of citizen benefiting from the program from June 2006 to January 2012

SN	Services	Total					
		Palika Plaza	Mhow	Sanwer	Depalpur	Hatod	Total
1	Domicile Certificate	29,400	19,255	6938	8,336	971	64,900
2	Caste Certificate	2,666	4,063	1164	761	244	8,898
3	OBC Certificate	5,932	2,865	1604	1,692	417	12,520
4	Income Certificate	77,256	48,017	15364	15,474	2,980	159,091
5	Birth Certificate	1,430	1,294	985	424	25	4,158
6	Death Certificate	16	392	232	226	7	873
7	Nakal	0	21,943	10516	15,591	0	48,050
8	Electricity Bill	78,813	30,480	7370	2,408	0	119,071
Grand Total		195,513	128,309	44,173	44,912	4,654	417,561

The debate on use and reach of information technology as a tool for development commonly focuses on the poor and under privileged communities specially residing in rural areas. The debate usually ends discussing the success of pilot projects and the challenges of connectivity, local content, language barrier and infrastructure that they overcame. There is no doubt that information and communication technology has to play a very important and crucial role in development. Several major and minor projects and important efforts in terms of investment for technical innovation have been carried out, with more and more solution providers integrating information and communication technology in their solutions. The resources are abundant, the technology is available, organization of volunteers are on their toes working hard day and night to make sure information and communication technology plays a major role in rural development. But all the efforts follows a top-bottom approach.

The important question is whether the rural masses in India are ready to give a warm reception to all these efforts, whether they are aware and have the capacity to adopt and accept these resources because the literacy rate is still not very high. Child labour in urban areas and in rural areas still needs lot of attention. Grass root mechanism and basic infrastructure are lacking as much as awareness and knowledge. Most of the time, while visiting villages, it has been found that villagers are waiting outside the *Gram Panchayat* for work. Issues are enormous and information and communication technology can definitely help. But there is a need to start at the bottom of the pyramid and a strategy needs to be defined in such a manner that the poor are empowered with basic capacity and awareness to take advantage of technology related initiatives.

The current projects are aiming high with the best solutions. There is a need to have more user community projects. Resources outside the community can provide support but there is a need to have user community in the projects to make them economically sustainable.

News of NICT Samadhan Kendras published in different newspapers

दैनिक भास्कर
इंदौर, शनिवार 13 जनवरी, 2007

महापौर व प्राधिकरण अध्यक्ष ने किया उद्घाटन

केंद्र का शुभारंभ करते अतिथि।

पालिका प्लाजा में समाधान केंद्र शुरू

भास्कर संवाददाता, इंदौर

शहर के सर्वश्रेष्ठ में स्थित पालिका प्लाजा में शुक्रवार को समाधान केंद्र की शुरुआत हुई। महापौर डॉ. उमाशंश शर्मा व प्राधिकरण अध्यक्ष मधु वर्मा ने कम्प्यूटर के जरिए पीता काठकर केंद्र का उद्घाटन किया। इस अवसर पर संभागायुक्त अशोक दास, कलेक्टर विवेक अपरावल, आर प्रमोद कुमार, प्रमोद कुमार, इंडी कलेक्टर उमाशंश शर्मा व विवेक शर्मा, प्राधिकरण के सीओ सी.बी. सिंह, निगमायुक्त विवेक शर्मा, विधायक अश्विन जोशी, मांडू हाडिया व उपा. टाकुर, नेटवर्क फोर इन्फार्मेशन एंड कम्प्यूटर टेक्नोलॉजी (एनआईटीसी) के सीओ मुकेश हजेलाल व सचिव जितेंद्र चौधरी, डेप्युटी कलेक्टर आर.एस. शर्मा, भाजपा नेता जगदीश शर्मा, स्वतंत्र विभिन्न विभागों के कर्मचारी व अधिकारी भी मौजूद थे।

सुबह 11.15 बजे महापौर डॉ. शर्मा व प्राधिकरण अध्यक्ष श्री वर्मा ने मिलकर शुभारंभ किया। एनआईटीसी द्वारा संचालित इस केंद्र पर टीप प्रोजेक्ट के तहत केंद्र के माध्यम से बने प्रमाण पत्रों का वितरण भी किया। कमल पांचाल को आज का तथा विकास भोसले को मूल विभागीय व प्रमाण पत्र अतिथियों ने पेट्ट दिए। समाधान केंद्र की समन्वयक सुनीता जैन ने अतिथियों को केंद्र के संबंध में जानकारी दी। उन्होंने बताया इस केंद्र पर फॉर्म जमा करने और

प्रमाण पत्र, नकल सामग्री देने या केंद्र से संबंधित अन्य कार्य होंगे। केंद्र पर एक नयाय सहस्रीलदार भी मौजूद रहेगा। विधायक जोशी का कहना था इसे पहली मंजिल पर खोलने की बजाय तल मंजिल पर खोलना था जिससे बुजुर्ग या विकलांगों को तकलीफ न आए। इस पर कलेक्टर का कहना था हमें इस चयन में पहली मंजिल पर ही रुकना मिल सकता है इसे निकल होने के कारण किसी को तकलीफ नहीं आएगी। श्री अपरावल का कहना था शहर के विभिन्न क्षेत्रों में अभी आठ केंद्र और खोले जाएंगे जिसमें प्रवास यही रहेगा की सभी तल मंजिल पर हो।

प्राधिकरण व निगम को भी जोड़ेंगे

कलेक्टर ने बताया समाधान केंद्र पर जल्द ही प्राधिकरण व निगम से संबंधित मामलों का भी समाधान किया जाएगा। साथ ही विजली व टेलीफोन के बिल, आरटीओ तथा रेलवे रिजर्वेशन के संबंध में भी बात चल रही है।

महू व देपालपुर में जल्द ही

समाधान केंद्र के प्रभारी एसवीएस भी शीघ्र ही बतयाय महू व देपालपुर में जल्द ही केंद्र की शुरुआत हो रही है। यह प्रक्रिया करीब पंद्रह दिन में पूरी कर ली जाएगी। संवेर में एक माह पूर्व ही केंद्र खल चुका है जिस पर प्रतिदिन 70 प्रमाण पत्र या खसरे की नकलें जारी की जा रही है।

महानगर इंदौर | नईदुनिया 05
इंदौर, शुक्रवार 12 जनवरी 2007

पालिका प्लाजा में स्थापित कम्प्यूटीकृत समाधान केंद्र

अब पालिका प्लाजा में मिलेंगे प्रमाण पत्र

समाधान केंद्र का शुभारंभ आज

इंदौर। जाति, आय, मूल निवासी तथा अन्य प्रमाण पत्र बनवाने के लिए नागरिकों को अब कलेक्टर कार्यालय नहीं जाना पड़ेगा। प्रशासन द्वारा एमटीएच कम्पाउंड स्थित पालिका प्लाजा में समाधान केंद्र स्थापित किया गया है। इस केंद्र में 12 जनवरी से कार्य शुरू हो जाएगा।

केंद्र का शुभारंभ प्रातः 11 बजे संभागायुक्त श्री अशोक दास, महापौर डॉ. उमाशंश शर्मा, विकास प्राधिकरण के अध्यक्ष श्री मधु वर्मा की उपस्थिति में आयोजित समारोह में किया जाएगा। कलेक्टर श्री विवेक अपरावल ने बताया कि कलेक्टोरेट में स्थित समाधान केंद्र की तब पालिका प्लाजा में भी केंद्र स्थापित किया गया है जहां विभिन्न प्रकार के प्रमाण पत्र बनाए जाएंगे। शहर के माध्यमता पूर्वी क्षेत्र के नागरिकों को कलेक्टर कार्यालय नहीं आना पड़ेगा। इस केंद्र में प्राप्त होने वाले आठवें पत्रों के निराकरण तथा प्रमाण पत्र जारी करने के लिए नयाय सहस्रीलदार श्री संजय शर्मा को दायित्व सौंपा गया है। पालिका प्लाजा स्थित समाधान केंद्र के संचालन की जबाबदारी एनआईटीसी संस्था को दी गई है। केंद्र पूरी तरह मान्यकृत रहेगा। -न

श्रद्धा | अग्रिबाण 7
इंदौर, बुधवार 27 दिसम्बर 2006

समाधान योजना ठेके पर-पांच केंद्र खुलेंगे

३१ हजार प्रमाण-पत्र बनाए-आज कलेक्टर मुख्य सचिव को जानकारी देंगे

इंदौर। कलेक्टोरेट में शुरू किए समाधान केंद्र से जनता को काफी राहत मिली है। अब उन्नीस दिन आय, जाति, मूल निवासी के प्रमाण पत्र प्राप्त हो जाते हैं। योजना की मजलता को देखते हुए अब इसे ठेके पर दिया जा रहा है। कलेक्टोरेट के अलावा बिल में पांच ऐसे केंद्र खुलेंगे, जहां जनता को अन्य डेर सारी सुविधाएं जैसे आय, मूल्य प्रमाण पत्र, टेलीफोन व बिजली के बिल जमा करवाने की सुविधाएं तक उपलब्ध कराई जाएगी।

शासन 31 हजार दिन में एक ही विद्युत की से जनता के काम होने के लिए समाधान केंद्रों की शुरुआत करवाई। इंदौर में सबसे पहले इस केंद्र की शुरु कर खाजी मारी, जिसकी मुख्यमंत्री शिवराजसिंह चौहान ने भी प्रशंसा की। अभी तक कलेक्टोरेट में आय, जाति और अन्य प्रमाण-पत्रों के लिए ही आवेदकों को कई दिन तक चपलें पीसना पड़ता था और ऊपर पैसा भी देना पड़ता था, मगर अब एक ही दिन में मात्र १० रुपए खर्च कर प्रमाण-पत्र

तैयार मिल जाते हैं। समाधान केंद्र योजना के प्रभारी और नजल अधिकारी विवेक शीष्य के मुताबिक इंदौर में १९ ठेके पर यह योजना शुरू की गई थी और अभी तक ३१ हजार प्रमाण-पत्र बनाकर लोगों को सौंप दिए। इसका विस्तार करने के लिए निजी फर्मों से पिछले दिनों टेंडर बुलाए गए थे, इन्होंने एनआईटीसी नामक कंपनी का टेंडर मंजूर हुआ है। उसने ८ रुपए ९९ पैसे का दर दिया है, जिसमें से १ रुपए की राशि फर्म को प्राप्त होगी।

जिले में ऐसे पांच समाधान केंद्र शुरू किए जा रहे हैं। सिटी बस स्टैंड के मेमोरियल लॉज में एक केंद्र खुलेंगे, जबकि दूसरा केंद्र पालिका प्लाजा में शुरू होगा। तीन केंद्र संवेर, देपालपुर और महू सहस्रीलों में खोले जा रहे हैं। इन केंद्रों में जनता को अधिक से अधिक सुविधाएं उपलब्ध करवाने के प्रयास भी किए जा रहे हैं। सूचना का अधिकार के अलावा सिटी बस का पास, प्रमाण-पत्र, खसरे की नकल, राशनकार्ड, संपातक,

दैनिक जागरण | इंदौर, 12 जनवरी, 2007 | इंदौर | www.jagran.com

कलेक्टोरेट की सुविधाएं अब शहर के बीच भी

अजय संवाददाता, इंदौर : शासन-प्रशासन की लगभग सुविधाओं का लाभ लेने के लिए लोगों को अब कलेक्टर अफिस जाने की जरूरत नहीं है। शहर के जव्व में ही सारी सुविधाओं का उपलब्ध हो सकेगा। मूल निवासी का प्रमाण-पत्र बनवाना ही या हरिवार साइडिंग कर सही-सही कर वसतुपत्र प्राप्त हो सके के बीच हो सकेगा।

सुबह की सुबह 11 बजे शहर के बीच में स्थित पालिका प्लाजा में शुरू किए जाने वाले समाधान केंद्र में शहर के बीच में ही सारी सुविधाएं उपलब्ध हो सकेंगी। इस केंद्र में आय, जाति, मूल निवासी के प्रमाण पत्र बनवाने के लिए नागरिकों को अब कलेक्टर कार्यालय नहीं जाना पड़ेगा। प्रशासन द्वारा एमटीएच कम्पाउंड स्थित पालिका प्लाजा में समाधान केंद्र स्थापित किया गया है। इस केंद्र में 12 जनवरी से कार्य शुरू हो जाएगा।

केंद्र का शुभारंभ प्रातः 11 बजे संभागायुक्त श्री अशोक दास, महापौर डॉ. उमाशंश शर्मा, विकास प्राधिकरण के अध्यक्ष श्री मधु वर्मा की उपस्थिति में आयोजित समारोह में किया जाएगा। कलेक्टर श्री विवेक अपरावल ने बताया कि कलेक्टोरेट में स्थित समाधान केंद्र की तब पालिका प्लाजा में भी केंद्र स्थापित किया गया है जहां विभिन्न प्रकार के प्रमाण पत्र बनाए जाएंगे। शहर के माध्यमता पूर्वी क्षेत्र के नागरिकों को कलेक्टर कार्यालय नहीं आना पड़ेगा। इस केंद्र में प्राप्त होने वाले आठवें पत्रों के निराकरण तथा प्रमाण पत्र जारी करने के लिए नयाय सहस्रीलदार श्री संजय शर्मा को दायित्व सौंपा गया है। पालिका प्लाजा स्थित समाधान केंद्र के संचालन की जबाबदारी एनआईटीसी संस्था को दी गई है। केंद्र पूरी तरह मान्यकृत रहेगा। -न